



Rapport
Annuel
2013



La voix des consommateurs en Europe



Rapport
annuel
2013

Pleins feux sur nos nouvelles priorités

L'un des moments forts de 2012, l'année de notre 50ème anniversaire, a été la conception de notre « Vision 2020 pour les consommateurs européens ». Elle reprend les huit objectifs que nous avons l'intention d'atteindre à l'horizon 2020 grâce à une politique européenne ambitieuse pour les consommateurs. Ces objectifs vont de la nécessité de donner aux consommateurs de véritables choix sur des marchés équitables et concurrentiels à la garantie d'un libre accès aux biens et services, en passant par l'apport d'une plus grande valeur ajoutée.

Au sein de notre organisation, 2013 a été l'année de la redéfinition de notre stratégie. Nous avons recentré nos ressources sur la poursuite des objectifs de notre Vision. L'aspect primordial de notre nouvelle stratégie adoptée lors de notre assemblée générale en mai réside en la focalisation sur quatre priorités politiques. Cela permettra au BEUC d'accroître énormément son influence dans ces domaines et ainsi son impact et sa réputation.

Les domaines prioritaires sur lesquels nous avons décidé de nous concentrer sont **les droits numériques, les services financiers, l'alimentation** et enfin **la défense et l'application des droits des consommateurs**. Ils ont été choisis sur la base de l'impact direct qu'ils ont sur la vie des consommateurs et de leur pertinence au sein des politiques européennes.

Dans ces domaines prioritaires, le BEUC et ses membres définiront des

positions politiques, rédigeront des plaidoyers, feront pression sur les institutions de l'UE ainsi que sur les gouvernements nationaux, et mèneront des campagnes médiatiques. C'est également dans ces domaines prioritaires que nous concevrons des campagnes pour augmenter notre visibilité et montrer l'impact de notre organisation et de ses membres.

Autre objectif de notre Vision, nous voulons nous assurer que pour le consommateur, durable rime avec facilement trouvable et abordable. La poursuite de ce but sous-entend d'inclure les considérations de développement durable dans tous les domaines de politique de consommation de l'UE – et donc – dans les priorités du BEUC. Ce dernier aspect est un autre élément au cœur de la nouvelle stratégie du BEUC.

Nous considérons la consommation et la production durables comme une condition intrinsèque de toute démarche politique aujourd'hui, et en ce sens, cela définit la perspective dans laquelle le BEUC doit placer son travail.

Par notre stratégie, nous avons posé les fondations qui nous permettront de poursuivre notre travail fructueux pour la défense des droits des consommateurs dans le processus décisionnel de l'UE, lorsque le Parlement européen nouvellement élu et la Commission commenceront leur travail en 2014.



Jan Bertoft
Président en exercice

Le travail du BEUC change les choses pour les consommateurs

Pour de nombreux citoyens, le processus décisionnel de l'Union européenne est perçu comme un véritable labyrinthe. Quoique compréhensible, ce sentiment est malheureux étant donné les réelles avancées qui en découlent pour les consommateurs européens.

Par sa présence à Bruxelles, le BEUC agit en qualité d'intermédiaire au nom de ses membres afin de s'assurer que la voix des consommateurs est entendue au moment de la préparation de nouvelles lois. Il accomplit son rôle en interagissant avec les membres du Parlement européen, le personnel de la Commission européenne ou les représentants des gouvernements nationaux.

Toutefois, l'amélioration des droits des consommateurs dans l'Union demande plus d'engagement : nous devons également être au contact des entreprises, ainsi que des autorités nationales et européennes.

Permettez-moi de vous soumettre trois exemples illustrant la diversité des moyens dont disposent le BEUC et ses membres pour renforcer la position des consommateurs.

- En juillet 2012, la Commission européenne a publié une proposition législative pour abaisser le niveau des émissions de CO₂. Le document a été approuvé par les députés européens et les gouvernements des États membres fin 2013. Entre ces deux moments s'est écoulé un an et demi de lutte intense pour convaincre les deux institutions du fait que la réduction des émissions de CO₂ se traduirait par une baisse des coûts pour les conducteurs et des effets bénéfiques sur l'environnement. Conjointement avec nos membres, nous avons rédigé deux documents de prise de position, participé à des auditions du Parlement européen, organisé des événements, réalisé du travail médiatique et apporté des arguments aux ministères nationaux.



- L'entreprise Apple brille par l'effervescence qu'elle suscite chez les aficionados du high-tech lors de chaque nouveau lancement de produit. Pourtant, bien moins remarquables sont les informations qu'elle fournit sur les garanties des produits. En effet, la marque à la pomme a pris soin de communiquer sur le fait que ses produits bénéficient d'une garantie constructeur d'un an, sans indiquer clairement au consommateur qu'il peut prétendre, automatiquement et sans supplément, à une garantie minimum de deux ans en vertu des dispositions du droit européen. Aux côtés de onze de nos membres, nous avons lancé des actions coordonnées qui ont amené l'entreprise à améliorer sa politique dans de nombreux États membres de l'UE en 2013.
- Un règlement européen de 2012 permet aux consommateurs de gérer leurs prélèvements après la mise en œuvre de l'Espace unique de paiements en euros (SEPA). La sécurité s'en trouve améliorée et les consommateurs peuvent mieux contrôler leur argent. En Slovaquie, les banques avaient commencé à facturer à leurs clients la simple jouissance de leurs nouveaux droits en matière bancaire. En tant que membre du Conseil du SEPA chargé de surveiller les évolutions dans le secteur des paiements, nous avons soulevé cette question en 2013 auprès de la Commission européenne et de la Banque centrale européenne. Notre pression a conduit l'organisme national de régulation financière à exiger des banques slovaques une révision de leurs frais bancaires.

Aussi différents qu'ils soient, ces trois exemples mettent parfaitement en exergue les bénéfices que les consommateurs retirent du travail du BEUC et de ses membres. Si l'UE et ses règles sont parfois éloignées de nos activités quotidiennes, les décisions prises à Bruxelles ont pourtant une grande importance pour les consommateurs. C'est la raison pour laquelle le BEUC s'attèle à vérifier qu'elles sont au plus près des intérêts des consommateurs.

Monique Goyens
Directrice générale

Table de matières

- Nos succès en 2013 P 6
- Principales opérations et réalisations P 8
- Communication et campagnes P 12
- Renforcement des capacités et projets P 13
- Coopération avec les membres, les institutions de l'UE et les parties prenantes P 14
- Financement P 16
- Qui est qui au BEUC P 18
- Notre exécutif P 19
- Les membres du BEUC P 20

> Nos succès en 2013



Le BEUC a enregistré d'importantes victoires au cours des douze derniers mois. Nous en proposons quelques exemples.

Prêts au logement

Le Parlement européen a voté l'adoption de lois protégeant les personnes contractant des **prêts au logement** dans l'ensemble de l'UE. Elles prévoient notamment l'obligation pour les organismes prêteurs de fournir aux consommateurs un document d'information (fiche européenne d'information standardisée) avant d'obtenir la signature du contrat de crédit. Cela inclut également un droit général au remboursement du crédit avant l'échéance initialement définie.

Règlement des litiges

La législation relative au **règlement extrajudiciaire des litiges** et au **règlement en ligne des litiges** a été adoptée après prise en compte de nombreuses demandes du BEUC. Une fois mise en œuvre par les États membres, elle offrira aux consommateurs des instruments plus adéquats pour faire valoir leurs droits.

Réduction des émissions de CO₂ pour les voitures

Dans un combat semblable à celui de David contre Goliath, le BEUC et un certain nombre de groupes écologistes ont poussé le Parlement européen et les gouvernements des États membres à trouver un accord sur la **réduction des émissions de CO₂ pour les voitures**. Les effets sur l'environnement se feront nettement sentir et au bout du compte, les coûts associés à la conduite seront sensiblement réduits.

Actions d'application contre Apple

Le BEUC et onze de ses membres **ont coordonné des actions d'application** contre des informations trompeuses publiées sur le site internet d'**Apple** relatives aux droits de garantie des consommateurs. Grâce à l'union de nos efforts, l'entreprise a apporté des corrections sur son site internet au cours de l'année 2013 dans plusieurs États membres. Le BEUC maintient sa pression sur Apple pour que ces corrections soient étendues au reste de l'UE.

Négociations commerciales UE/US (TTIP)

Le BEUC a été reconnu comme étant l'une des principales parties prenantes dans le contexte des **négociations commerciales UE/US (TTIP)**. À la fin de l'année 2013, nous avons été nommés membre du groupe consultatif de la Commission européenne sur le TTIP (parallèlement au Dialogue transatlantique des consommateurs), mis en place pour répondre à la pression de l'opinion publique en faveur d'un engagement accru de la société civile.

Règlement sur la protection des données personnelles

La commission du Parlement européen chargée du **règlement sur la protection des données personnelles** a envoyé un signal fort en déclarant que le droit fondamental à la vie privée devait être respecté, y compris sur internet. Elle a également apporté une clarification plus que nécessaire dans le cas où les données des consommateurs européens sont acquises par une entreprise internationale active sur le sol européen ou transférées en dehors, concluant que le droit de l'Union est applicable.

Directive sur les voyages à forfait

La Commission européenne, qui avait annoncé en mars 2013 qu'elle réfléchissait à l'abrogation de la **directive sur les voyages à forfait** ou à l'annulation de la révision envisagée, a finalement adopté en juillet la révision que le BEUC et ses membres réclamaient haut et fort.

Étiquetage de l'origine des viandes non transformées

En décembre, le Parlement européen s'est opposé aux plans de la Commission européenne relatifs à **l'étiquetage de l'origine des viandes non transformées** de porc, volaille, mouton et chèvre, étant donné qu'il n'avait pas réussi à imposer la mention obligatoire du pays de naissance sur l'étiquette. Les députés européens, s'appuyant sur le sondage du BEUC qui montrait que les consommateurs voulaient l'étiquetage obligatoire du pays de naissance, ont critiqué les plans en ce sens qu'ils ne répondaient pas à la forte demande des consommateurs en matière d'indication claire et exhaustive de l'origine des aliments.

Révision des frais bancaires en Slovaquie

En collaboration avec notre membre slovaque, nous avons dévoilé les pratiques de tarification des banques slovaques qui ont relevé leurs frais lors du passage aux paiements SEPA. La pression que nous avons exercée, notamment au Conseil du SEPA, a poussé l'organisme national de régulation financière à exiger **des banques slovaques une révision des frais appliqués**.

> Principales opérations et réalisations

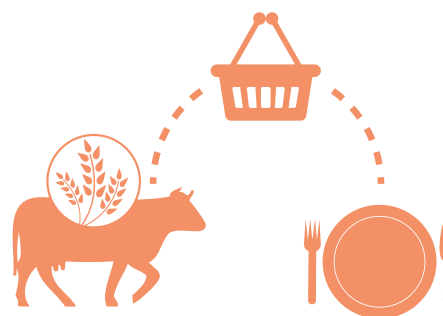
Pour nos 5 priorités



① Défense et application des droits des consommateurs

Nous avons convaincu les députés membres de la commission du Marché intérieur et de la protection des consommateurs qu'en matière de droit des contrats à la consommation, un instrument facultatif n'était pas adapté. Dès lors, la commission a recommandé de rejeter le caractère facultatif du **droit commun européen de la vente** et de lui préférer un instrument bien plus limité et obligatoire.

En réponse aux activités de nos membres en matière de demande d'application réalisées dans le cadre du projet COJEF (voir chapitre Renforcement des capacités et projets) et à nos demandes en faveur d'une **coopération plus étroite entre les autorités et les organisations de consommateurs**, la DG SANCO a annoncé la tenue d'un dialogue plus structuré et régulier avec lesdites organisations concernant l'application du droit de la consommation.



② Alimentation

Nous avons publié un rapport sur **l'étiquetage de l'origine des aliments**. L'enquête auprès des consommateurs a mis en évidence leur intérêt pour un étiquetage clair du pays d'origine. Les conclusions du rapport ont été très bien relayées dans les médias et par les membres du Parlement européen.

À l'occasion de la **conférence ministérielle européenne de l'OMS**, le BEUC a compilé dans une publication les campagnes de ses membres destinées à rendre plus sains les régimes des Européens. Elle a été distribuée à la délégation lors de la conférence à Vienne.



③ Droits numériques

En septembre, la Commission européenne a adopté une proposition législative destinée à poser les jalons d'un **mar- ché unique des télécommunications** et a abordé un certain nombre de questions de consommation complexes. Il faut souligner qu'en récompense des efforts du BEUC, la proposition a intégré des dispositions spécifiques pour garantir aux consommateurs le droit à un accès ouvert à internet et éliminer les frais d'itinérance, deux demandes de longue date du BEUC.

En avril, le BEUC a été admis comme « partie intéressée » dans l'enquête de concurrence ouverte contre Google concernant un possible abus de position dominante sur le marché de la recherche sur internet. Nous avons publié un document sur les mesures correctives que la Commission devrait imposer dans ce cas. Nous avons également participé à la « procédure de test de marché » en maintenant notre point de vue selon lequel le règlement proposé par Google est insatisfaisant, de même que la deuxième phase de test des propositions.



④ Services financiers

Le BEUC s'est montré très actif dans la révélation et la dé- nonciation de la campagne de désinformation de Master- card sur un prétendu préjudice causé au consommateur dans le cas où les commissions d'interchange sur les cartes de paiements venaient à être plafonnées. À la suite de ces efforts, la Commission européenne a adopté en juillet la proposition de **règlement relatif aux commissions d'in- terchange**.

Conjointement avec Finance Watch et EuroFinuse, nous avons convaincu le Parlement européen d'améliorer le **règlement relatif au document d'informations clés pour l'investisseur** – pour aider les petits épargnants à com- parer les produits d'investissements sur plusieurs aspects essentiels.

En décembre, le **Médiateur européen** a pris le parti du BEUC dans sa plainte concernant le déséquilibre de la com- position du groupe des parties concernées de l'Autorité bancaire européenne.

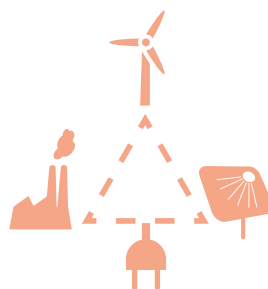
Après avoir surmonté de nombreux obstacles, la Com- mission européenne a adopté une proposition législative relative aux **comptes de paiement**. Il s'agissait de l'une des principales demandes du BEUC depuis bien des années, l'autorégulation des banques ayant été un échec. La propo- sition couvre l'accès à un compte de base, la transparence et la comparabilité des frais, ainsi que le changement de comptes bancaires



⑤ Développement durable

Lors du vote sur le **7^e programme d'action pour l'environnement**, le Parlement européen a soutenu la demande du BEUC en faveur de la définition d'un cadre légal cohérent sur la consommation et la production durable qui permettra d'améliorer la disponibilité, le coût et la demande des produits respectueux de l'environnement. Il faut souligner que les députés européens ont soutenu notre demande en faveur d'un environnement non toxique et d'une meilleure réglementation des matières chimiques dangereuses telles que les nanomatériaux et les perturbateurs endocriniens.

Santé, énergie et sécurité



Énergie

En réponse à un certain nombre d'activités de sensibilisation menées par le BEUC et ses membres, la Commission européenne ainsi que le Forum des citoyens pour l'énergie ont reconnu que le **changement collectif de fournisseur** constitue un outil important de rééquilibrage du marché de la distribution de l'énergie pouvant aider les consommateurs à obtenir un meilleur tarif.

En coopération étroite avec le BEUC, le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) a publié un **état de la situation** qui offre une analyse des points sur lesquels les régulateurs nationaux et les organisations de consommateurs devraient collaborer tout en précisant le niveau de collaboration. Sur la base de cette étude et d'approfondissements apportés par les membres du BEUC, le CEER prévoit de publier ses recommandations en 2014.



Santé

La Cour de justice de l'Union européenne a accordé au BEUC l'autorisation d'intervenir dans l'affaire en cours contre **l'Agence européenne des médicaments (EMA)** intentée par les entreprises pharmaceutiques AbbVie et InterMune portant sur la politique de transparence de l'EMA. Le BEUC a eu ainsi l'occasion de soutenir l'EMA dans le but de garantir le maintien et le renforcement de la politique actuelle de l'agence en matière d'accès aux documents.

Le BEUC a joué un grand rôle dans les débats sur le **règlement relatif aux dispositifs médicaux** et le **règlement relatif aux essais cliniques**. Les rapports des commissions du marché intérieur et de l'environnement portant sur un règlement relatif aux dispositifs médicaux sont en phase avec les demandes du BEUC. Le texte final de l'accord sur les essais cliniques entre le Parlement européen et le Conseil reflète les demandes du BEUC, notamment du point de vue de l'enregistrement des essais cliniques et de la publication des résultats.



Sécurité

Le BEUC a contribué avec succès à l'amélioration des propositions de **règlements relatifs à la sécurité des produits de consommations et à la surveillance du marché**.

- 1) L'importance du principe de précaution a été mise en exergue.
- 2) Des exigences de sécurité concernant les produits attrayants pour les enfants ont été proposées.
- 3) Il a été suggéré de mettre en place une base de données des accidents et blessures à l'échelle européenne.

> Communication et campagnes

Nous avons réuni la presse en janvier pour annoncer les résultats de notre enquête sur la perception des consommateurs concernant l'étiquetage de l'origine des aliments. Au même moment éclatait le scandale de la viande chevaline. Le BEUC a été cité plus de 120 fois à travers les médias et a été interviewé plus de 30 fois par des médias tels que BBC World, France 5 et la chaîne allemande ARD.

En novembre, le BEUC, l'Alliance européenne de Santé publique (EPHA) et les Amis de la Terre Europe ont organisé une conférence de presse sur le partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP) intitulée « EU-US trade talks – Civil society's fears and expectations » (Négociations commerciales entre l'UE et les États-Unis – Inquiétudes et attentes de la société civile).

Nous avons réalisé un message vidéo de notre directrice générale diffusé lors de la réunion informelle des ministres de l'Énergie du Conseil européen. Il a réussi à influencer les débats étant donné que les ministres ont approuvé la position du BEUC sur des questions telles que les compteurs intelligents et leur déploiement. Les déclarations publiques de la Présidence irlandaise ont témoigné de cette influence.

Le BEUC a développé un certain nombre d'instruments de communication, tels que :

- Enquête : l'enquête des consommateurs par le BEUC sur l'étiquetage de l'origine des aliments « Where does my food come from? » (D'où proviennent mes aliments ?) ;
- Brochure : « EU Collective Redress – Old myths and recent realities » (Recours collectif européen – Mythes anciens et réalités récentes) ;

- Outil de communication : « CO₂ emissions for cars – Maximising consumer benefit » (Émissions de CO₂ pour les voitures – Optimisation des avantages pour le consommateur) ;
- Brochure : « Transparent fees, easy switching, access for everyone – Background, Facts, and Consumer Needs » (Transparence des tarifs, facilité de changement de fournisseur, accès pour tous – contexte, faits et besoins des consommateurs) ;
- État de progression : « The European Commission – Time is running out to hit the target » (La Commission européenne – Le temps presse pour atteindre l'objectif) ;
- État de progression : « The European Parliament – Time is running out to hit the target » (Le Parlement européen – Le temps presse pour atteindre l'objectif) ;
- Outil de communication : « Boarding Pass: Don't take off with air passenger rights » (Carte d'embarquement : Ne laissez pas les droits des passagers aériens sur le tarmac) ;
- Mémoire pour la Présidence lituanienne ;
- Mémoire pour la Présidence grecque.

En 2013, nous avons créé un certain nombre de fiches d'information, notamment sur l'étiquetage de l'origine des aliments, les dispositifs consommateurs d'eau, la neutralité de l'internet, les commissions d'interchange multilatérales, les droits des passagers aériens et le droit commun européen de la vente.

Le BEUC a publié 28 communiqués de presse, a fait l'objet de 108 interviews dans les médias et a été cité plus de 1166 fois.

> Renforcement des capacités et projets

Programme de renforcement des capacités pour les organisations de consommateurs

Le BEUC a remporté le contrat-cadre 2013-2017 du projet « Renforcement des capacités des organisations de consommateurs européennes » conjointement avec son partenaire SIVCO (Roumanie) et son sous-traitant Dara Creative (Irlande). Le BEUC sera le chef de projet.

L'objectif du programme est de renforcer les capacités des organisations de consommateurs en particulier dans les pays d'Europe centrale, orientale et du Sud-est, de fournir les ressources et les instruments nécessaires aux professionnels de la consommation pour travailler en réseau, ainsi que de partager les connaissances, l'expertise et les meilleures pratiques.

Pour ce faire, cinq activités différentes seront développées dans le cadre du programme, à savoir la création d'une plateforme web interactive, la conception de modules de e-learning et l'organisation de cours de formation à Bruxelles, de formations au niveau national, ainsi que de cours destinés aux experts.

ConFinAd : formation en services de conseil financier

En 2012-2013, le BEUC et son partenaire iff – Hambourg ont organisé 27 formations portant sur le « Conseil financier

à but non lucratif pour les consommateurs » et couvrant tous les États membres de l'UE. Face au succès rencontré, la DG SANCO a étendu le contrat afin de réaliser plus de formations dans quatre pays où les besoins étaient criants. Ainsi, l'Italie, l'Espagne, le Portugal et la Grèce ont bénéficié d'une seconde formation ConFinAd en février et mars 2014.

CoJEF

Le BEUC a reçu une subvention afin de poursuivre le projet « Consumer Justice Enforcement Forum » (CoJEF). Le nouveau projet se concentrera non seulement sur les activités de formation et de mise en réseau afin de mieux faire valoir les droits des consommateurs, mais aussi sur la réalisation d'une plateforme de connaissances portant sur les affaires les plus importantes et les problèmes de consommation en rapport avec l'application des dispositions dans certains secteurs. Le nouveau projet sera lancé en mars 2014.

Ecolabel

Fruit d'un travail commun avec le Bureau européen de l'environnement, nous avons obtenu le renouvellement du projet Ecolabel. Par conséquent, nous avons été en mesure de nommer un nouveau membre du personnel chargé d'organiser la représentation des intérêts environnementaux et des consommateurs dans le processus Ecolabel.

> Coopération avec les membres, les institutions de l'UE et les parties prenantes

Évènements communs avec nos membres

En septembre, le BEUC a organisé un évènement portant sur la révision du **règlement sur les droits des passagers aériens** en collaboration avec notre membre autrichien l'Arbeiterkammer. Le panel d'orateurs était constitué d'intervenants de premier rang tels que le rapporteur du Parlement européen, un porte-parole de la Commission européenne, ainsi qu'un représentant du secteur du transport aérien.

En avril, le BEUC, Test-Achats et Which? ont organisé un évènement sur le **changement collectif de fournisseur dans le secteur de l'énergie**. L'objectif était de permettre aux décideurs politiques, régulateurs et autres parties prenantes de mieux comprendre l'importance, la réussite et les difficultés de ces campagnes, mais aussi leur potentiel d'influence pour rééquilibrer les inégalités sur les marchés de l'énergie.

En 2013, le BEUC, l'ICRT et des membres suisses, danois, britanniques et français ont mené un projet commun sur les **composés chimiques perturbateurs endocriniens** dans les produits cosmétiques. Le laboratoire a testé 66 produits cosmétiques et vérifié la présence de produits chimiques connus pour leur pouvoir néfaste, vérifié ou supposé, sur

le système hormonal. Nous sommes en mesure de montrer que l'exposition combinée à tous les produits cosmétiques que nous pouvons utiliser potentiellement au cours d'une seule journée pourrait constituer un risque pour le consommateur. Le BEUC et l'ICRT ont présenté les résultats lors d'une conférence qui s'est tenue en juin à Bruxelles.

Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD)

L'ouverture des négociations TTIP en juillet a entraîné le développement de plusieurs résolutions du TACD sur des questions relatives notamment à l'alimentation, à la protection des données et aux produits chimiques. Le TACD est une organisation transatlantique qui réunit plus de 70 groupes de consommateurs issus des deux côtés de l'Atlantique.

En octobre, le TACD a organisé une journée de conférence sur les conséquences du TTIP en matière de consommation. La conférence – intitulée « The TTIP: Can it bring benefits to the people? » (Le TTIP : peut-il être bénéfique à la population ?) – comptait parmi ses principaux intervenants le commissaire européen Neven Mimica, le négociateur principal de l'UE et son homologue pour les États-Unis, ainsi que le directeur général de la DG SANCO.

Alliances avec d'autres parties prenantes

Conjointement avec l'ECTAA (l'organisation européenne des agences de voyages) et en coopération étroite avec la Présidence lituanienne, le BEUC a tenu une réunion commune sur la **directive sur les voyages à forfait** pour les membres du groupe de travail du Conseil.

En avril, nous avons organisé une grande conférence avec la FIA Région I (organisation réunissant les associations d'automobilistes) sur le thème des **objectifs d'émissions de CO₂ pour les voitures**. L'évènement s'est déroulé au Parlement européen sur l'invitation du député Karl-Heinz Florenz. Les principales parties prenantes ont été réunies pour discuter de la proposition de la Commission européenne consistant à limiter les émissions de CO₂ des voitures à une moyenne de 95 g/km.

En avril, le BEUC a lancé un appel, conjointement avec l'ONG European Digital Rights (EDRI), pour mettre en œuvre des actions afin de **restaurer et protéger la neutralité d'internet**. Le BEUC a demandé à la Commission européenne de proposer des mesures concrètes pour préserver le caractère ouvert et neutre d'internet.

En juin, le BEUC a uni ses forces à celles du secteur du commerce électronique pour envoyer une lettre commune aux députés européens et aux États membres expliquant les raisons pour lesquelles le **droit commun européen de la vente** tel qu'il est proposé n'apporte aucune valeur ajoutée ni aux consommateurs ni aux entreprises. Au lieu de cela, il mine la confiance des consommateurs dans le commerce transfrontalier et augmente l'insécurité juridique ainsi que les coûts réglementaires pour le commerce en ligne.

Groupes d'experts de la Commission européenne

Le BEUC est membre de plus de 60 groupes d'experts de la Commission européenne, notamment le groupe de haut niveau sur les charges administratives, le groupe consultatif européen des consommateurs, la plateforme européenne pour une utilisation efficace des ressources et le groupe des utilisateurs de services financiers. Rien qu'au sein du projet Ecolabel, le BEUC est membre de huit groupes de travail.

> Financement

Depuis plus de 50 ans, le BEUC a fait preuve d'un engagement de chaque instant pour être la voix des consommateurs européens. Nous éclairons les décideurs politiques de l'UE à l'aide des points de vue de consommateurs provenant de toute l'Europe.

Le BEUC est un organisme à but non lucratif. Toute réalisation serait impossible sans l'établissement de partenariats solides avec nos membres nationaux qui constituent nos principaux contributeurs, ou sans nos donateurs institutionnels et un nombre croissant de fondations. Pour le présent exercice (2013), nous avons reçu des fonds de :

- Nos membres, les plus grandes organisations indépendantes de consommateurs dans l'UE
- Du budget de l'UE :
 - DG SANCO, par l'intermédiaire de l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé et l'alimentation (subvention de fonctionnement, projet ConFinAd, programme Consumer Champion)
 - DG Environnement (pour le projet Ecolabel)
 - DG Energie (pour le projet Ecoconception)
 - DG Justice (pour le projet CoJEF)
 - DG Marché intérieur et services (FSUG)

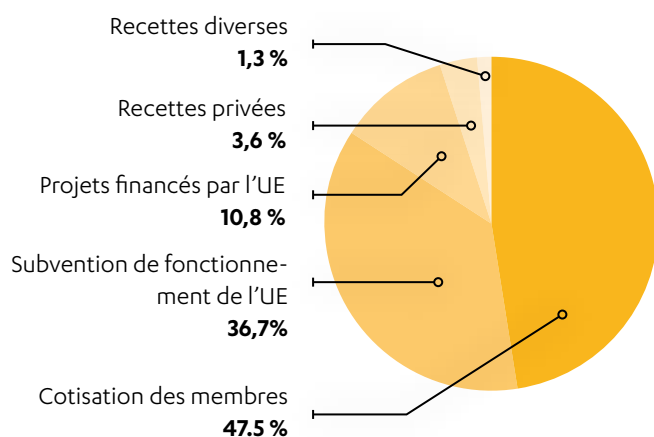
- The European Climate Foundation
- The Oak Foundation
- The Jenifer Altman Foundation
- The European Environment and Health Initiative

Nous adressons nos remerciements à tous les organismes et toutes les personnes qui ont montré leur intérêt pour notre travail en le soutenant par leurs contributions, leurs idées et leurs connaissances.

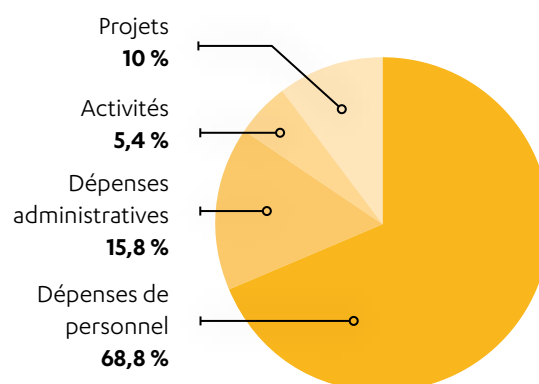
BEUC - Rapport financier 2013

Recettes 2013	(en euros)	Dépenses 2013	(en euros)
Cotisation des membres	1.739.410	Dépenses de personnel	2.466.982
Subvention de fonctionnement de l'UE	1.304.467	Dépenses administratives	574.793
Projets financés par l'UE	262.158	Activités	171.712
Recettes privées	89.521	Projets	244.093
Recettes diverses	62.791		
Total des recettes	3.458.347	Total des dépenses	3.457.580
		Transfert aux réserves	767

Recettes 2014



Dépenses 2014



Budget 2014 (dépenses)

3.744.702€

> Qui est qui au BEUC

En date de décembre 2013

The Directors' Office

Director General: Monique Goyens

Deputy Director General:

Ursula Pacht

Management Unit

Project Officer, Assistant to the

Director General: Florence Punzano

International Development

Manager: Davide Simone Nardi

Secretariat to the Directors:

Rosa Santa Barbara

Tel: +32 (0)2 743 15 91

Email: directorsoffice@beuc.eu

Senior ICT Tools Manager:

Philippe Dellis

Information Manager:

Christie Theys

Tel: +32 (0)2 743 15 90

Email: webmaster@beuc.eu

Finance and Administration Department

Finance and Administration

Director: Axel Jansen

Book Keeper: Tung To Thanh

Office Administrative Assistant:

Christine Stein

Tel: +32 (0)2 743 15 96

Email: aja@beuc.eu

Communications Department

Head of Communications:

Johannes Kleis (Energy, Financial Services, Safety, Sustainability)

Communications Officer:

John Phelan (Consumer Rights and Enforcement, Digital)

Communications Officer:

Pauline Constant (Food, Health)

Secretariat: Sandrine Carpentier

Tel: +32 (0)2 789 24 01

Email: communications@beuc.eu

Legal & Economic Department

Legal & Economic Director:

Anne Fily

Senior Legal Officer:

Nuria Rodríguez Murillo

Senior Legal Officer:

Kostas Rossoglou

Senior Legal Officer:

Augusta Maciuleviciute

Senior Policy Officer:

Guillermo Beltrà

Legal Officer: Agustín Reyna

Economic Officer:

Monika Stajnarova

Financial Services Officer:

Farid Aliyev

Secretariat: Sandrine Carpentier

Tel: +32 (0)2 789 24 01

Email: legal-eco@beuc.eu

Food, Health, Safety and Environment Department

Head of Department: Ruth Veale

Senior Food Policy Officer:

Camille Perrin

Food Policy Assistant:

Pauline Castres

Email: food@beuc.eu

Health Senior Policy Officer:

Ilaria Passarani

Email: health@beuc.eu

Safety and Environment Senior

Policy Officer: Sylvia Maurer

Eco Design Coordinator:

Angeliki Malizou

EU Ecolabel Coordinator:

Blanca Morales

Sustainable Transport Project

Officer: Stefanie Heinzle

Email: environment@beuc.eu

Secretariat: Carmen Martin

Tel: +32 (0)2 743 15 93

Capacity Building

Training and Project Officer:

Saida Saguir

Tel: +32 (0)2 789 24 02

Email: trace@beuc.eu

> Notre exécutif

En date de décembre 2013

Président :

Peter Vicary-Smith,
Which?
(Royaume-Uni)

Vice-Président :

Jan Bertoft,
Sveriges Konsumenter
(Suède)

Trésorier :

David Ortega,
Organización de Consumidores y Usuarios – OCU
(Espagne)

Zveza Potrošnikov Slovenije (Slovénie)
Consumentenbond (Pays-Bas)
UFC-Que Choisir (France)
Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv (Allemagne)
Forbrugerrådet (Danemark)
Altroconsumo (Italie)
Test-Achats (Belgique)

> Les membres du BEUC

En date de décembre 2013

Membres

AUTRICHE

Verein für Konsumenteninformation
VKI

www.konsument.at

BELGIQUE

Test-Achats / Test-Aankoop

www.test-achats.be

www.test-aankoop.be

BULGARIE

Bulgarian National Association Active
Consumers - BNAAC

www.aktivnipotrebiteli.bg

CHYPRE

Cyprus Consumers' Association

www.cyprusconsumers.org.cy

DANEMARK

Forbrugerrådet

www.taenk.dk

ESTONIE

Estonian Consumers Union-ETL

www.tarbijakaitse.ee

FINLANDE

Kuluttajaliitto -
Konsumentförbundet ry

www.kuluttajaliitto.fi

FRANCE

UFC - Que Choisir

www.quechoisir.org

Consommation, Logement et Cadre
de Vie - CLCV

www.clcv.org

ALLEMAGNE

Verbraucherzentrale Bundesverband
vzbv

www.vzbv.de

GRÈCE

Association for the Quality of
Life - E.K.PI.ZO

www.ekpizo.gr

Consumers' Protection Center
KEPKA

www.kepka.org

HONGRIE

National Association for Consumer
Protection in Hungary - OFE

www.ofe.hu

National Federation of Associations
for Consumer Protection - FEOSZ -

www.feosz.hu

ISLANDE

Neytendasamtökin - NS

www.ns.is

IRLANDE

Consumers' Association of
Ireland - CAI

www.consumerassociation.ie

ITALIE

Altroconsumo

www.altroconsumo.it

LETTONIE

Latvia Consumer Association
LPIAA

www.pateretajs.lv

LUXEMBOURG

Union Luxembourgeoise des
Consommateurs - ULC

www.ulc.lu

MALTE

Ghaqda tal-Konsumaturi - CA
Malta

www.camalta.org

PAYS-BAS

Consumentenbond

www.consumentenbond.nl

NORVÈGE

Forbrukerrådet

www.forbrukerportalen.no

PORTUGAL

Associação Portuguesa para a Defesa
do Consumidor - DECO

www.deco.proteste.pt

POLOGNE

Federacja Konsumentów
www.federacja-konsumentow.org.pl

Stowarzyszenie Konsumentów
Polskich - SKP
www.skp.pl

ROUMANIE

Association for Consumers'
Protection - APC Romania
www.apc-romania.ro

SLOVAQUIE

Association of Slovak Consumers
ZSS
www.zss.sk

SLOVÉNIE

Slovene Consumers' Association
ZPS
www.zps.si

ESPAGNE

Confederación de Consumidores y
Usuarios - CECU
www.cecua.es

Organización de Consumidores y
Usuarios - OCU
www.ocu.org

SUÈDE

The Swedish Consumers'
Association
www.sverigeskonsumenter.se

ROYAUME-UNI

Which?
www.which.co.uk

Consumer Futures
www.consumerfutures.org.uk

Associés

AUTRICHE

Arbeiterkammer - AK
www.akwien.at

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Czech Association of Consumers
TEST
www.dtest.cz

FINLANDE

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)
www.kkv.fi

ANCIENNE RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACÉDOINE

Consumers' Organisation of
Macedonia - OPM
www.opm.org.mk

ALLEMAGNE

Stiftung Warentest
www.test.de

ITALIE

Consumatori Italiani per l'Europa
(CIE)
www.cie-europa.eu

LITUANIE

Alliance of Lithuanian Consumer
Organisations
www.lvova.lt

SUISSE

Fédération Romande des
Consommateurs - FRC
www.frc.ch

Partenaires

Israel Consumer Council
www.consumers.org.il

Financial Services Consumer Panel
(FSCP)
www.fs-cp.org.uk

International Union of Tenants (IUT)
www.iut.nu



La voix des consommateurs en Europe



Co-financé par l'Union européenne